



M.JODI RELL
GOVERNOR
EDWIN R. RODRIGUEZ
COMMISSIONER

Department of Consumer Protection

HOJA INFORMATIVA: Fundamentos en la reparación de su auto

Casi 1.700 personas entran en contacto con el Departamento de Protección al Consumidor cada año con una queja que implica reparaciones a su automóvil. La mejor manera de evitar problemas en la reparación de su auto es **estar preparado**. Sepa cómo su vehículo funciona e identifique problemas comunes del coche. Es también importante saber seleccionar un buen técnico, las clases de preguntas hacer, y sus derechos como consumidor.

Cuanto más usted sabe sobre su vehículo, lo más probable que usted será capaz de evitar las reparaciones costosas. Usted puede detectar muchos problemas comunes del vehículo examinando el área alrededor de su vehículo los escapes, escuchando ruidos extraños, estando enterado de una diferencia en la manera sus manijas del vehículo o aún notando olores inusuales. A continuación le damos algunas recomendaciones para manejar reparaciones de su auto, ya sean inesperadas o planeadas por adelantado.

Si su coche se daña en el camino

- Deje el coche tan lejos como sea posible del camino
- Instale llamaradas precisadas o triángulos reflexivos para indicar que usted ha parado.
- Quédese en su coche hasta que la ayuda llegue. Si usted se siente en cualquier peligro, quédese dentro del coche con las puertas trabadas hasta que la policía llegue.
- Si su coche debe ser remolcado, compruebe el manual del dueño para saber si hay instrucciones. Algunos coches se deben remolcar al revés; otros requieren un remolque de plataforma.
- El policía local tiene generalmente una lista de los servicios disponibles de remolque si usted esta confundido. *Pregunte por costos antes* de que usted permita que su coche sea enganchado por la grúa.
- Haga cada esfuerzo de quitar su coche de la estación de gasolina que se ha remolcado tan pronto como usted pueda, a menos que usted planea reparar su coche allí. Si no, usted tendrá honorarios diarios cargados por el almacenaje.

- Quite todos los objetos de valor del coche antes de que usted lo deje.
- Si usted tiene preguntas sobre honorarios de remolque, entre en contacto con el Departamento de Motores y Vehículos de Connecticut (DMV), Unidad de distribuidores y reparaciones, en (860) 263-5056.

Comparación de tiendas de reparaciones

Los consumidores generalmente hacen un buen trabajo en comparar los precios para las aplicaciones, muebles y alimentos, pero no cuando se trata de la reparación de su auto.

Demasiado a menudo, la primera estimación es la que aceptan. Si su coche todavía funciona y usted sabe qué necesidades tiene, intente conseguir por lo menos tres estimaciones. Si usted no sabe cuál es el problema y un mecánico tiene que mirar el coche, usted tal vez tenga que pagar una carga de diagnostico. Por supuesto, usted no desea conseguir dos estimaciones más y pagar más honorarios de diagnostico. Pero usted puede encontrar que incluso tres tales cargas agregan hasta una fracción pequeña del costo que usted pagaría en un taller de reparaciones demasiado caro. ¡Compare a su alrededor si usted puede!

¿Quién tiene que hacer el trabajo?

En Connecticut, solamente la tienda tiene que ser licenciada, no los mecánicos individuales. Usted necesita que le comprueben antes de dejar su coche para la reparación. Pregunte si el mecánico que trabajará en su coche tiene un certificado del instituto nacional para la excelencia automotora de servicios. Los que quieren pueden mostrar sus certificados en sus estaciones de servicios.

Si usted desea aún más aseguramiento, pida que el representante de la estación de servicios anote el nombre del mecánico en su estimación, junto con una nota indicando que este mecánico sostiene tal certificado.

¡Comuníquese!

Describa los síntomas del coche al mecánico. **PERO** - a menos que usted este seguro cuál es el problema, no lo diagnostique usted mismo. Usted puede terminar pagando más de lo necesario.

Precios de Diagnostico

Los talleres de reparaciones con honorarios de diagnóstico deben fijar una muestra que indica si hay un honorario para un diagnóstico o una estimación. Si el honorario es más de \$50, se debe obtener un consentimiento por usted.

Consiga una estimación

Usted tiene el derecho a una estimación escrita antes de que se haga el trabajo de reparación si el costo total de la reparación es más de \$50. ¡Usted debe conseguir definitivamente una estimación así que usted puede determinar si usted desea el trabajo hecho! Un taller de reparaciones no puede trabajar en su coche sin su autorización primero. (si el costo de la reparación se proyecta en menos de \$50, usted puede igual conseguir una estimación escrita si usted pide una.) Este seguro de preguntar cuánto tiempo el trabajo tomará.

Planea una prueba

Deje saber a la tienda por adelantado que usted desea probar el coche una vez que lo hayan arreglado y antes de que usted pague la cuenta.

Autorización del trabajo

Si usted no puede esperar la estimación, usted puede pedir que la tienda prepare la estimación y le llame para una aprobación verbal. El taller de reparaciones no puede cargarle por ningún trabajo hecho sin su autorización.

Y, si el trabajo adicional se requiere más allá de la estimación original, su autorización debe ser obtenida antes de que continúen. Si el trabajo necesario no puede ser estimado, usted puede renunciar a su derecho una estimación escrita y dar una autorización escrita general permitiendo que el taller de reparaciones haga todo las reparaciones "razonables y necesarias", pero este seguro indicar la cantidad máxima de dinero que usted está dispuesto a pagar.

Piezas de vuelta

Usted tiene derecho que le devuelvan cualquier pieza substituida, si usted la solicita antes o durante le devuelven el coche a usted. Si las piezas tienen que ser vueltas al fabricante, tiene el derecho a examinarlas antes de que se envíen.

Pregunte si algunas piezas que se substituirán son nuevas, usadas, o reconstruidas. Cualquier nueva parte debe venir con una garantía; este seguro de pedir las.

El cheque de la factura (orden de trabajo)

Cerciórese que usted entiende la factura lea cuidadosamente entienda todos los cargos que fueron hechos y qué usted está pagando. Pregunte por cualquier cosa que usted no entiende.

Asegúrese conseguir una copia legible de la orden de trabajo. Las cargas de piezas y el trabajo se deben detallar por separado indicando el uso de nuevas, reconstruidas, reacondicionadas o piezas usadas.

Antes de que usted pague la cuenta

Si usted ha tomado medidas para hacer prueba de su coche, haga la prueba del coche antes de que usted pague su cuenta para determinar si el problema está solucionado.

Subsistencia general

Mantenga una copia de todas las órdenes y recibos de trabajo.

Si usted tiene una queja

Si usted tienen quejas sobre remolque o reparación, entre en contacto con el Departamento de Motores y Vehículos del Estado, División de distribuidores y reparadores, 60 State Street, Wethersfield, CT 06209, o visite su página Web: <http://www.ct.gov/dmv>.

Si usted tiene una queja sobre la publicidad de los servicios de remolque o de reparación, entre en contacto con el Departamento de Protección al Consumidor del Estado de Connecticut, 165 Capitol Avenue, Hartford, Connecticut 06106. Usted puede descargar una forma de queja a nuestro Web site en: <http://www.ct.gov/dcp>